

客房服务 与管理

KEFANG
FUWU YU GUANLI



9

金盾出版社

97
F719
303

2

客房服务与管理

张连寅 编著



3 0078 7758 6



金盾出版社

C

434573

内 容 提 要

展现在读者面前的这本《客房服务与管理》，是由北京饭店客房部工作多年、极富实践经验的张连寅先生编著。内容包括：客房在饭店中的地位、客房部的任务与职责、客房基本类型和应具备的条件、客房服务工作、对不同特点宾客的服务、客房服务员的礼节礼貌、客房卫生管理、客房安全管理、客房财物管理、客房与各部门的联系、客房服务员的素质与培训等，共十一个部分，涉及客房服务与管理工作的方方面面，是饭店、宾馆和旅馆、招待所做好客房服务工作的可靠指南。本书内容充实，文字简练，通俗易懂，可操作性很强，适宜于初做客房工作的服务员和客房管理人员阅读使用，亦可供有关职业院校教学参考。

图书在版编目(CIP)数据

客房服务与管理/张连寅编著. —北京：金盾出版社，1997.3

ISBN 7-5082-0412-3

I. 客… II. 张… III. ①饭店-房间-商业服务②饭店-房间-经济管理 IV. F719

金盾出版社出版、总发行

北京太平路5号(地铁万寿路站往南)

邮政编码:100036 电话:68214039 68218137

传真:68214032 电挂:0234

彩色印刷:北京市第一印刷厂

黑白印刷:北京2207工厂

各地新华书店经销

开本:787×1092 1/32 印张:5.5 彩页:4 字数:116千字

1997年3月第1版 1997年3月第1次印刷

印数:1—31000册 定价:6.00元

(凡购买金盾出版社的图书,如有缺页、
倒页、脱页者,本社发行部负责调换)

前 言

随着旅游业的迅速发展,全国各地的星级饭店、宾馆如雨后春笋,拔地而起,至于一般的饭店、宾馆以及地方特色浓郁的旅馆、招待所,那就多得数不胜数了。但不管是什么档次、大规模的饭店、旅馆,它们的主体是客房。也就是说,客人住店,本质上是住客房——这是客人的“家外之家”。

客房服务质量的好或差,在一定物质条件下,关键在管理。有鉴于此,我们编写了《客房服务与管理》一书,奉献给读者。笔者曾在北京饭店工作多年,因此也可以说,书中阐述的内容是北京饭店客房部多年来接待宾客的实践经验。书的原型,是十多年前作者和陈丕道、高春元等同仁编写的客房1~8级服务员升级考核“应知应会”的内容,在此基础上加以整理和提高,形成了现在这个架构。主要包括:客房在饭店中的地位、客房部的任务与职责、客房基本类型和应具备的条件、客房服务工作、对不同特点宾客的服务、客房服务员的礼节礼貌、客房卫生管理、客房安全管理、客房财物管理、客房与各部门的联系、客房服务员的素质与培训等,共十一个部分,客房员工在日常工作中遇到的各种实际问题,均可从中找到解决的办法。

本书内容丰富,具有很强的可操作性。书中阐述的客房服

务工作的基本精神和基本要求,对于一般设有客房的接待部门,均具有普遍的借鉴价值。编写此书时,旅游星级饭店客用品标准尚未出台,从 1997 年 1 月 1 日起,应按国家旅游局颁发的新的客用品标准执行。编写此书参照了国家旅游局魏小安等同志编写的《中国旅游服务质量等级管理全书》的个别章节,在此表示感谢。希望本书的出版,对提高客房服务水平,为旅游事业的更好发展,起到一些积极的作用。

作 者

目 录

一、客房在饭店中的地位.....	(1)
二、客房部的任务与职责.....	(6)
(一)客房部的主要任务	(7)
(二)客房部各岗位员工职责	(9)
(三)前厅的服务功能与要求	(13)
(四)前厅各工种职责	(15)
三、客房基本类型和应具备的条件.....	(35)
(一)客房的基本类型	(35)
(二)客房设备	(38)
(三)客房服务工作标准	(42)
(四)客房卫生标准	(44)
(五)客房布置	(47)
四、客房服务工作.....	(50)
(一)客人来前的准备工作	(50)
(二)客人入住后的日常服务	(51)
(三)客人走时的收尾工作	(51)
(四)客人走后的房间整理	(52)
(五)客房服务“八字工作法”	(52)
(六)客房服务“十主动”	(54)

(七)客房服务纪律“十不可”	(54)
(八)客房的日常服务工作	(55)
(九)为客洗衣服务	(68)
(十)做好会议室的服务工作	(74)
五、对不同特点宾客的服务	(83)
(一)对旅游团队的服务	(83)
(二)对贵宾和知名人士的服务	(84)
(三)对长住客人的服务	(85)
(四)对文艺、体育代表团队的服务	(86)
(五)对高级领导人的服务	(87)
(六)对回头客的服务	(88)
(七)对租房办公人员的服务	(89)
(八)对专业会议的服务	(90)
(九)对老弱病残客人的服务	(91)
六、客房服务员的礼节礼貌	(93)
(一)什么是礼节、礼貌、容貌和仪表	(93)
(二)客房服务员应有的仪表	(93)
(三)客房服务员的着装	(94)
(四)客房服务员的容貌	(94)
(五)客房服务员的言谈	(95)
(六)客房服务员的举止	(96)
(七)客房服务员的姿态	(97)
(八)客房服务员对客人的称呼	(98)
(九)客房服务员应掌握的其他一般礼节	(99)
(十)客房服务员应掌握的一般习俗或信仰知识	(100)
七、客房卫生管理	(102)
(一)清扫卫生的准备工作	(102)

(二)清扫客房程序.....	(105)
(三)清扫卫生间(浴室)程序.....	(109)
(四)铺床.....	(112)
(五)客房的计划卫生.....	(115)
八、客房安全管理	(119)
(一)客房安全管理的主要任务.....	(119)
(二)客房安全管理制度.....	(119)
(三)客房火灾的诱因.....	(120)
(四)客房发生火灾时的应急处理.....	(121)
(五)客房服务员应掌握的灭火知识.....	(122)
(六)做好防盗工作.....	(125)
(七)做好自然事故的防范工作.....	(126)
九、客房财务管理	(128)
(一)对客房财物要登记建帐.....	(128)
(二)对财物要爱护保养.....	(129)
(三)对客房服务用品要精打细算.....	(129)
(四)对客用品和消耗品要实行“四定管理”.....	(130)
(五)低值易耗品的领用与报损.....	(131)
(六)客房财物的损坏与赔偿.....	(131)
十、客房与各部门的联系	(132)
(一)与前台的联系.....	(132)
(二)与行李组的联系.....	(133)
(三)与餐厅和厨房的联系.....	(133)
(四)与后勤各班组的联系.....	(134)
(五)与洗衣收发站的联系.....	(134)
十一、客房服务员的素质与培训	(136)
(一)客房服务员的素质.....	(136)

(二)客房服务员的培训..... (141)

附录:星级饭店客房客用品质量与配备要求 LB/T 003

—1996 (144)

一、客房在饭店中的地位

人们都知道,“住”是旅游“六小要素”(行、游、住、食、娱、购)的重要内容之一,是客人物质需求中每天必不可少的。无论是公务、商业、旅游等哪种专业、层面的客人,到达某城某地,首先需要找一个下榻的地方,通常就是宾馆、饭店或旅馆、招待所的客房。这样的客房可称是客人的“家外之家”。住饭店宾馆从本质上讲就是住客房。

从饭店企业建设投资方面讲,无论饭店的规模大小,档次高低(星级标准),客房部分投入的建设资金约占饭店总建设费用的 60%~80%,由此可以看出客房在饭店中地位的重要。当然,高档(高星级)饭店因辅助服务设施较多,客房部分的投资比例要低些;低挡(低星级)饭店,因辅助设施较少,客房部分的投资比例要高些。但无论投资多少,客房都占主体地位。客房设施设备,应该是功能齐全,使用方便,布局合理,环境优雅,色调宜人,安静舒适,洁净安全。

客房的重要地位,决定了客房服务的高标准严要求,也就是我们平常所说的服务质量——即服务能满足服务对象需求的特性的总和。概括起来就是物质需求和精神需求两大部分。我们的服务工作如何满足客人这两大部分的需求呢?这里可用以下四十个字来描述:

物美与价廉 及时与周到
安全与卫生 舒适与方便
热情与诚恳 礼貌与尊重

亲切与友好 谅解与安慰

以上八点有物质方面的,也有精神方面的。前四点大致描述了物质需求,后四点大致描述了精神需求,物质需求和精神需求两部分就构成了服务需求。

从客人的物质需求和精神需求中,还可以总结概括为以下六个方面的质量特性,它们是功能性、经济性、安全性、时间性、舒适性和文明性。

功能性 什么是功能和功能性?功能就是事物发挥的作用和效能,能不能发挥作用和效能则是用功能性来说明的。我们在这里所指的功能是基础性的功能。各种服务都有它的功能,比如饭店的功能就是为住店客人提供良好温馨的住房,美味的膳食,购物的方便和多种文体活动设备,使客人得到充分的享受。

经济性 经济性是为了说明客人等被服务者为得到不同程度服务所需的费用是不是合算。这里所说的费用是指接受服务的全过程中所需的费用,也可称为服务周期费用。比如某客人在北京展览馆进行参展活动,他就要考虑住进同样功能而不同等价格的饭店,还要考虑交通费用等,客人总要想如何节省一些,这里也包括时间的节省,那么他就会选择北京展览馆附近的宾馆、饭店。经济性是每一位住店客人都要考虑的需求质量特性的一个重要方面。

安全性 安全性是说为了住店客人生命不受危害,健康和精神不受伤害,钱财不受到损失。安全性包括了物质和精神的这两个方面,但改善安全性的重点在于物质方面,特别是服务设施的安全检查、设备的维修保养。客房环境、餐茶酒具的卫生等,也是十分重要的。

时间性 时间性是为了说明服务工作在时间上能不能满

足住店客人的要求,时间性在服务工作中是十分重要的。客人需求的时间性包含了及时、准时、省时三个方面。及时——当客人提出某种服务时,我们能及时提供,也就是我们的工作能够具备客人所需要的功能。如果客人呼叫我们(使用电铃、电话),我们迟迟不做回应,那就不能说是及时了。准时——客人要求某些服务在什么时间提供,按时办就是准时的。如有的客人直接提出时限,三十分钟或一个小时务必办妥,如果我们的工作拖沓,限时内不能满足客人,那么也就不是准时的。省时——在服务过程中,客人为得到所需要的服务而耗费的时间应越短越好。如果客人上午九点提出要熨烫一套衣服,十点外出参加活动,我们一定要计算好时间,最好能在九点四十五分之前送还客人。我们的服务应尽量考虑为客人节省时间而不延误时间。

舒适性 客人对客房的舒适性需求尤为重要。大体包括两个方面:设施、设备的适用、舒服和方便;环境的整洁、美观和有秩序。

文明性 客人期望在我们的服务过程中能获得一个亲切、尊重、友好、自然与温馨的气氛,在这种条件下来满足物质需求,这就是文明性。文明性属于人们在服务过程中精神需求特性,它是全部服务需求特性的一个极为重要的方面。文明性充分体现了饭店服务工作的特色,同时也反映了饭店的水准和素质。既然说饭店客房是客人的“家外之家”,就应使客人有宾至如归之感。不要使客人感到住在某饭店客房“既要付出金钱又要付出尊严”。如使客人产生这种感觉,回头客一定很少。有的客人很可能一生只住此一次,但这一次就可能记忆一生。

“客源就是饭店企业的财源”。这话千真万确。一个经营较好的饭店企业,重要的一条就是抓好客房出租,客房出租率

越高,这个企业的经济效益也就越好。也可以说饭店经济收入就有了基本保障。从目前国内饭店经营规律看,一个饭店企业它的客房出租率(或叫开房率)在 60%,便可保本,再加上商品、餐、娱等综合服务的收入,饭店企业的日子就好过得多。通常客房的营业收入应占饭店总营业收入的 60%以上,有的达到 75%左右。从利润方面分析,因客房的经营成本相对比餐饮、商品售货要小,所以说客房利润也是饭店利润的主要来源。

客房数量的多少,可以界定饭店规模的大小。目前国际上界定饭店是小型、中型还是大型的标准,是这样划分的:拥有 300 间以下客房的饭店称为小型饭店;拥有 300~600 间客房的饭店称中型饭店;拥有 600 间以上客房的饭店,称为大型饭店。

同样,客房的数量也决定着饭店使用员工的数量。以客房为基数,高星级饭店用人比例要高些,低星级饭店用人比例要低些。客房与用工比例一般为:

1 : 1

1 : 1.5

1 : 2

1 : 2.2

各地各饭店可从实际需要出发,根据自己饭店的星级标准、室内设备、服务项目的多少而定。

以一个中型饭店为例,拥有 480 间客房,以一间客房用 1.5 个员工的比例,计算出全店使用员工数。以下将两数引入公式:

求用员工总数:

$$1.5(\text{人}) \times 480(\text{间}) = 720 \text{ 人}$$

求每间客房使用员工的比例数：

$$\text{员工比例数} = \frac{\text{饭店员工总数}}{\text{房间数}}$$

$$720(\text{人}) \div 480(\text{间}) = 1.5(\text{人})$$

总之，客房在饭店中的地位，从方方面面都可以体现出来。搞客房服务就要确立客房在饭店的主体意识，从精神和物质需求两方面提高服务质量。

二、客房部的任务与职责

由于饭店的规模不一,机构设置也不一样。一般大型饭店因客房较多,从管理方便起见,分工也自然较细,将客房部、销售部、前厅部(或大堂部)分别设立。如图—1 所示。

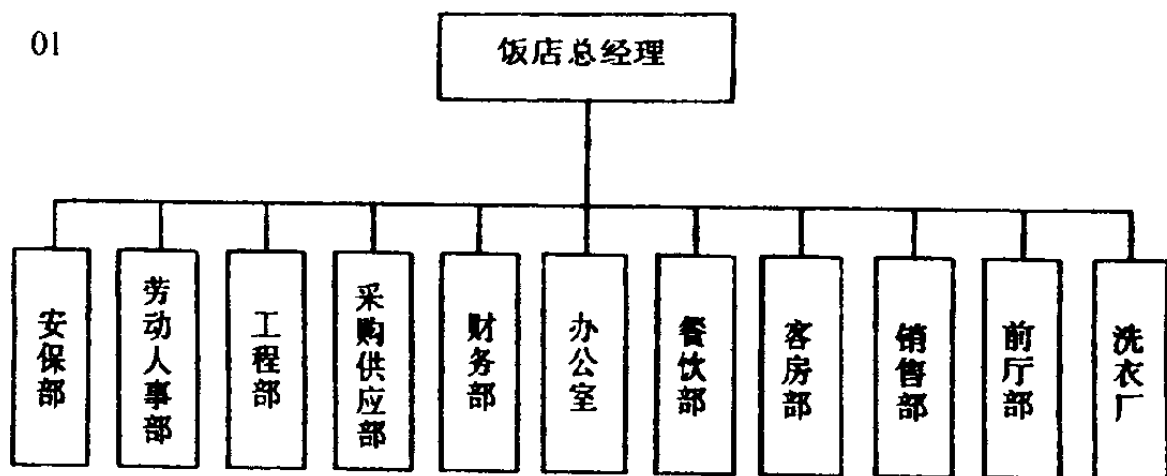


图-1 大型饭店各部室机构设置图

中小型饭店的机构设置,则为了合理用和管理上的方便,一般设立综合性较强的客房部,隶属的工种也自然要多些、杂些。有的中型饭店客房部采取既统又分的机构设置,客房部下设房务经理和前厅经理。如图—2 所示。

小型饭店客房部的机构设置更是综合性的。客房部既管客房部分又管前厅大堂部分,而且是一竿子插到底,直接管理到各工种班组。如图—3 所示。

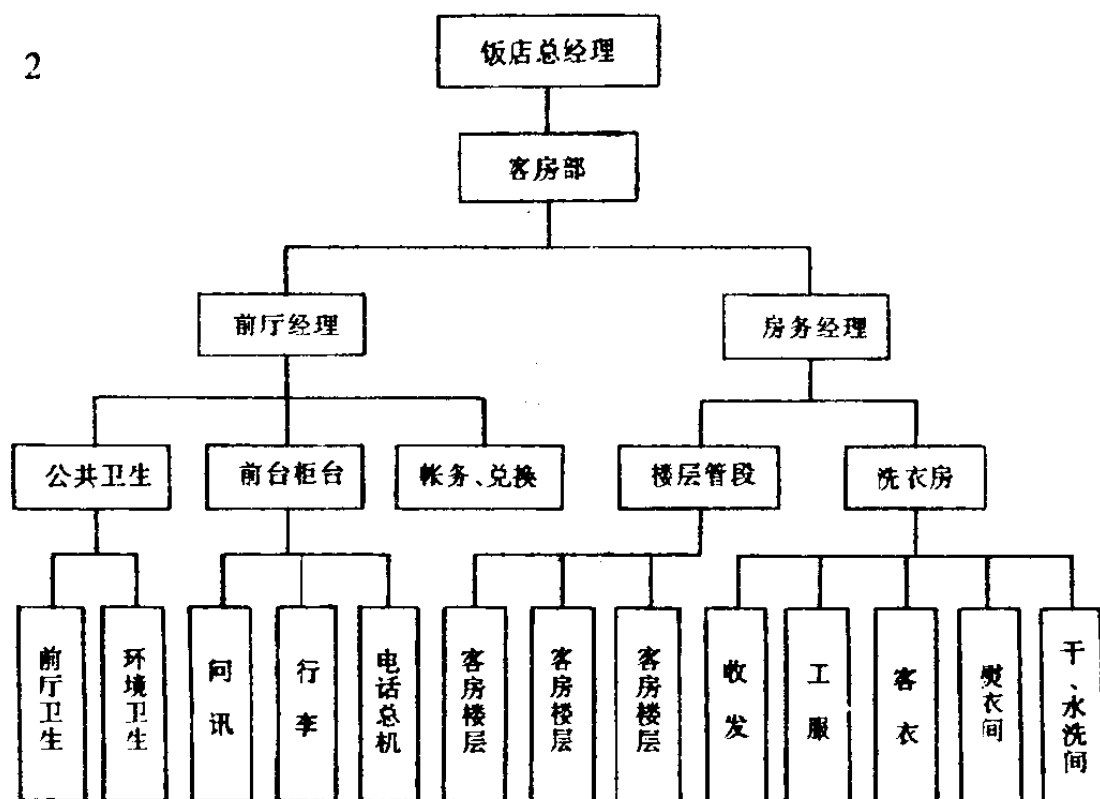


图-2 中型饭店客房部机构设置图

以上几种类型的机构设置只供参考。但无论是合资饭店、国有饭店和集体所有制饭店,采用哪种机构模式,客房部的管理功能基本上大同小异。建立饭店客房部的组织机构,必须根据饭店本身的背景、规模、经营方式、客源、财务结构等条件,以保证饭店运营的顺利、正常和服务工作的高标准、高质量、高效率为目标选定最佳模式,切忌机构设置重叠,人浮于事或互相脱节,不可因人设事或生搬硬套。综合(大型)客房部的组织机构,如图一4 所示。

(一)客房部的主要任务

客房部的任务是由各饭店的组织机构决定的。一般大饭店的客房部比较专一,与销售部、前厅部分别设立,而中小型

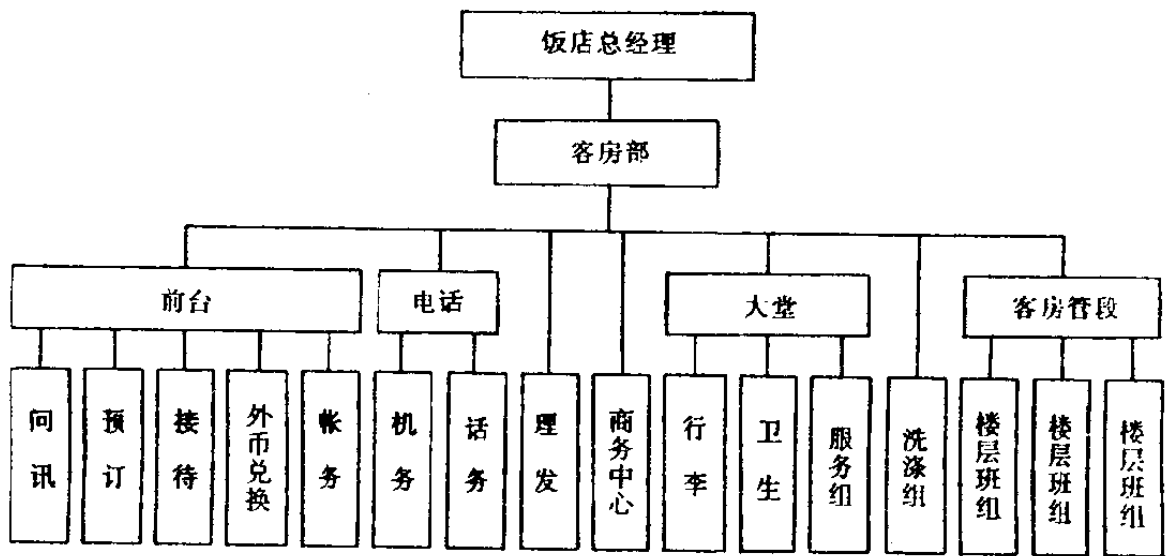


图-3 小型饭店客房部机构设置图

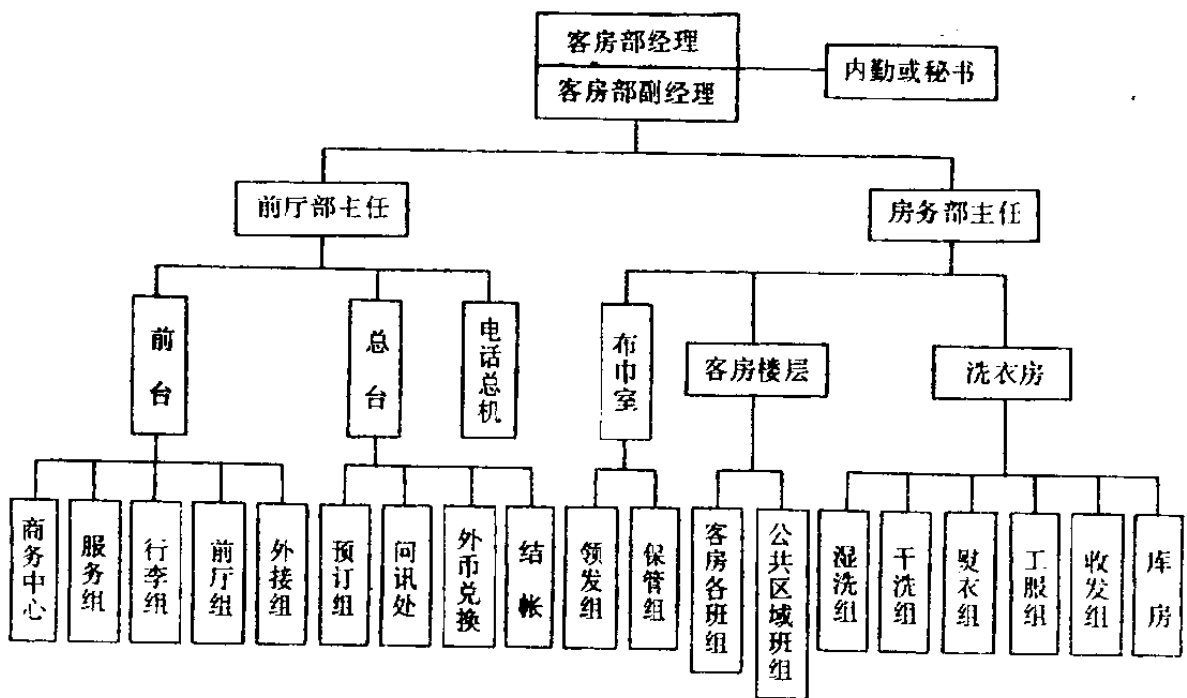


图-4 综合(大型)客房部组织机构图